附件 4

有關履行服務承諾的統計數字（二零零三年四月一日至二零零四年三月三十一日）

(A) 查詢

	回覆時間		
致電或親臨本署提出的查詢	即時	30 分鐘內	30 分鐘後
	10,423(100%)	0	0
以書面所作的查詢	5 個工作天內	6 至 10 個工作天內	10 個工作天後
	54(100%)	0	0

註：以上數字不包括對正在處理的投訴個案所作的查詢。

(B) 投訴

	完成時間		
初步評審及發出認收函件 *	5 個工作天內（目標：80%）	6 至 10 個工作天內（目標：20%）	10 個工作天後
	1,167(66.20%)	542(30.74%)	54(3.06%)

* 不包括有可能成為正式投訴的個案，以及不在職權範圍內或因受條文限制而不得調查的個案。

	不在職權範圍內或因受條文限制而不得調查的個案			其他個案		
已終結的個案	10 個工作天內 (目標:70%)	11 至 15 個工作天內 (目標:30%)	15 個工作天後	少於 3 個月 (目標:60%)	3 至 6 個月內 (目標:40%)	6 個月後
	783 (71.51%)	242 (22.10%)	70 (6.39%)	1,253 (51.08%)	1,122 (45.74%)	78 (3.18%)

(C) 團體參觀及講座

	回覆時間	
要求由專人帶領參觀本署的團體數目	5 個工作天內	5 個工作天後
	41(100%)	0
邀請本署人員主持講座的團體數目	10 個工作天內	10 個工作天後
	5(100%)	0